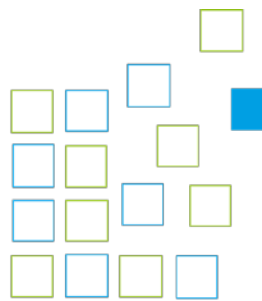


MYSERV



By **CARRI**

Simplifier et professionnaliser la relation client



Proud member of  La FRENCH TECH



Constructeur et intégrateur français de solutions Computing

25 
Years
1992 - 2017

Pour en savoir plus

www.carri.com

MyServ :

Simplifier et professionnaliser notre relation client



Suivre en temps réel les informations liées aux services fournis par nos équipes techniques (Service après-vente et ingénieur réseau).



Demander en ligne une intervention, un dépannage, un déploiement ou toute autre prestation informatique.

MyServ est un système d'information interactif qui facilite et simplifie vos échanges avec les équipes techniques de CARRI Systems.



De suivre l'évolution de votre demande, de son origine jusqu'au compte-rendu de l'intervention effectuée.



De suivre l'évolution de vos crédits de prestations



- ✓ Déclaration en ligne
 - ✓ La demande d'intervention (sur site ou à distance) se fait soit en ligne soit par téléphone
- ✓ Suivez les interventions
 - ✓ Le client est informé en temps réel de l'état d'avancement par un système de feu tricolore
 - ✓ Possibilité de consulter et de télécharger les comptes rendus d'intervention du technicien
- ✓ Suivi de son solde de coupons
 - ✓ Le client peut à tout moment consulter son solde de coupons
 - ✓ Il peut recharger son compte en ligne (sauf contrat Elite+)
- ✓ Gestion multi-site:
 - ✓ Chacun de vos sites est enregistré dans la base ainsi que son parc informatique
 - ✓ Un identifiant pour chacun de vos gestionnaires de sites.

L'interface décryptée

The screenshot shows the MySERV user interface for a client named CAVIN XAVIER. The interface is divided into several sections:

- Header:** Includes navigation links like 'Accueil', 'Se déconnecter', and a shopping cart icon with 'Vous avez 0 article dans votre panier'. A user profile section shows 'XAVIER CAVIN, vous avez 11 coupons' and a link to 'Acheter des coupons'.
- Left Sidebar:** Contains user information for 'CAVIN XAVIER' (615 Rue du Jardin Botanique, 54600 VILLERS LES NANCY, France) and various service links such as 'Avant-vente/audit', 'Déploiement et migration (réseau)', 'Gestion de parc externalisée', and 'Service Après Vente et maintenance réseaux'.
- Main Content Area:** Titled 'Bienvenue sur votre espace MySERV', it displays a list of intervention requests. Each entry includes a status (e.g., 'Votre intervention a été traitée'), an intervention number, and a timestamp. A red circle highlights this central area.
- Right Sidebar:** Contains navigation menus for 'Mon compte', 'Mon MySERV', and 'Administration'. A yellow circle highlights the 'Acheter des coupons' link in the header, with an arrow pointing to a text box explaining that clients can check their coupon status and recharge their account from this link.
- Annotations:**
 - A blue box on the left explains that clients can request interventions or contact service teams directly through their account manager.
 - A red box at the bottom right explains that the right-side menu provides quick access to all MySERV features, simplifying service usage.
 - A white box at the bottom center states that the central part of the interface provides real-time updates on the progress of different requests.

Le client peut à tout moment faire une demande d'intervention ou de prestation auprès de nos équipes. Il peut également directement prendre contact avec son gestionnaire de compte.


La partie centrale de l'interface informe en temps réel de l'état d'avancement des différentes demandes en cours du client.


Le client peut à tout moment connaître le statut de priorité ou nom de son compte et le nombre de coupons restant à consommer. Il peut recharger son compte depuis ce lien.

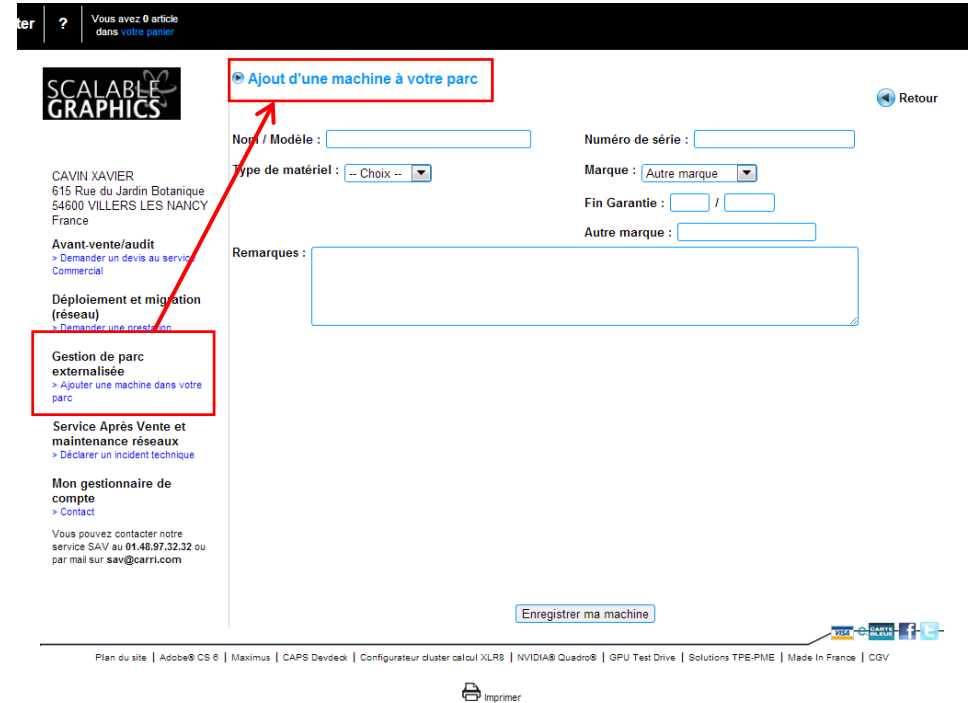
Le menu situé sur la droite de l'interface donne un accès rapide à toutes les possibilités de MyServ®. Cela simplifie grandement l'utilisation du service.



Recenser son parc en ligne

 Il est indispensable, pour faciliter les échanges avec nos équipes techniques, de recenser l'ensemble de son parc informatique.

 Le tout doit être saisi dans MyServ® grâce à la fonction « Ajouter une machine à votre parc » dans l'onglet « Gestion de parc externalisée » sur la gauche de l'interface.



The screenshot shows the 'Ajout d'une machine à votre parc' form in the MyServ interface. The form includes the following fields and sections:

- Header:** 'Vous avez 0 article dans votre panier' and a 'Retour' link.
- Form Fields:**
 - 'Nom / Modèle': text input field.
 - 'Numéro de série': text input field.
 - 'Type de matériel': dropdown menu with 'Choix' selected.
 - 'Marque': dropdown menu with 'Autre marque' selected.
 - 'Fin Garantie': two text input fields for date.
 - 'Autre marque': text input field.
 - 'Remarques': large text area.
- Left Sidebar (Navigation):**
 - SCALABLE GRAPHICS logo.
 - CAVIN XAVIER, 615 Rue du Jardin Botanique, 54600 VILLERS LES NANCY, France.
 - Avant-vente/audit: Demander un devis au service Commercial.
 - Déploiement et migration (réseau): Demander une prestation.
 - Gestion de parc externalisée: Ajouter une machine dans votre parc** (highlighted with a red box).
 - Service Après Vente et maintenance réseaux: Déclarer un incident technique.
 - Mon gestionnaire de compte: Contact.
 - Contact information: Vous pouvez contacter notre service SAV au 01.48.97.32.32 ou par mail sur sav@carri.com.
- Buttons:** 'Ajout d'une machine à votre parc' (highlighted with a red box and arrow), 'Enregistrer ma machine'.
- Footer:** Plan du site, Adobe® CS 6, Maximus, CAPS Devdesk, Configurateur cluster callou XLR8, NVIDIA® Quadro®, GPU Test Drive, Solutions TPE-PME, Made In France, CGV, and social media icons.


Déclarer un incident en ligne



👉 Le client n'a plus besoin de décrocher son téléphone pour déclarer la panne de son matériel ou de son infrastructure. Il lui suffit d'utiliser MyServ® disponible 24h sur 24 et 7 jours sur 7.

⚠️ Il suffit de suivre la procédure accessible en cliquant sur le raccourcis « Déclarer un incident technique » dans l'onglet « Service Après Vente et maintenance réseaux » sur la gauche de l'interface.

The screenshot displays the MyServ web interface. On the left, a navigation menu includes 'Service Après Vente et maintenance réseaux' with a sub-link 'Déclarer un incident technique'. The main content area shows the 'Déclaration de panne' form, which includes dropdown menus for 'Site Principal', 'Utilisateurs Finaux', and 'Matériels', a text input for 'Titre du problème rencontré', radio buttons for 'S.A.V.' and 'Réseau', and a larger text area for 'Description du problème rencontré'. A red box highlights the 'Déclarer un incident technique' link in the menu, and another red box highlights the 'Déclaration de panne' form. A third red box highlights two options in a list: 'Nouveau matériel pas encore enregistré (Ajout du matériel dans votre parc)' and 'Déclaration d'incident (Matériel déjà existant dans votre parc pour du S.A.V.)'. Red arrows point from the menu link to the form and from the options list to the form.

Suivre les demandes d'intervention

 Vous êtes informés en temps réel de l'état d'avancement de vos demandes directement sur l'espace principal de la page d'accueil de MyServ®.

 Cliquez sur l'icône  pour voir plus de détails sur l'intervention. Vous avez également la possibilité de voir le statut de la demande en cours. Cliquez sur « Mes interventions » dans l'onglet « Mon MyServ » sur la droite de l'interface. Un système de feu tricolore facilite la prise d'information sur le statut de l'intervention.



The screenshot displays the MyServ user interface. At the top, there's a navigation bar with 'Mes interventions' highlighted. Below it, a list of interventions is shown, each with a traffic light icon indicating its status. Two interventions are highlighted with red boxes: one with a red light (pending) and one with a green light (resolved). A red arrow points from the 'Mes interventions' link to the detailed view of the resolved intervention. The detailed view shows the intervention details, including the RMA number, the nature of the intervention, and the status 'Votre intervention a été traitée'. On the right side, there's a 'Mon MyServ' menu with various options like 'Accueil MyServ', 'Gérer mes coupons', and 'Mes interventions'.

Télécharger les comptes-rendus

Chaque intervention de nos équipes techniques fait l'objet d'un compte-rendu disponible en téléchargement au format PDF. Celui-ci vous informe sur les différentes opérations menées pour résoudre le ou les problèmes.

⚠ Pour télécharger un compte-rendu, il suffit de choisir un intervention terminée (feu vert) sur la page « Mes interventions » accessible depuis page d'accueil. Une option « Télécharger le compte-rendu n°..... » vous permet de lancer le chargement du PDF ou de l'enregistrer sur le disque dur.

Document édité le 06/12/2013 à 12:49

CARRI Systems

COMPTE RENDU D'INTERVENTION

N° d'intervention : 2013.174.002.01

Client : TEST JP - CARRI System
 Nom du contact : POTIER Julien
 Email contact : julien.potier@carrisi.com
 Téléphone contact : 0672281828
 Gestionnaire de compte : Julien POTIER
 Numéro de Série : 0945820448524 (Ordinateur)
 Marque : CARRI Systems

TEST JP - CARRI System
 M. POTIER Julien
 7274 av gambetta
 R&A Sidénoe prinipale
 Bat.D12 / Et.1 / Esc.1 / Porte 73
 93170 Bagnolet

Vous avez 0 article dans votre panier

Mes interventions

- Demande d'ouverture de ports RMA n° 2013.207.004 (1 intervention enregistrée - 0.00 coupon utilisé) Incident enregistré par CARRI Systems
- Demande d'ouverture de ports UDP RMA n° 2013.258.001 (1 intervention enregistrée - 0.00 coupon utilisé) Incident enregistré par CARRI Systems
- Problème de coupure des sessions TCP au bout de 1mn46 RMA n° 2013.246.003 (1 intervention enregistrée - 0.00 coupon utilisé) Incident enregistré par CARRI Systems
- 21/08/2013 - Demande d'ouverture de port TCP/UDP pour plateforme de test RMA n° 2013.246.002 (1 intervention enregistrée - 0.00 coupon utilisé) Incident enregistré par CARRI Systems
- Paramétrage PNAT d'une nouvelle station de test RMA n° 2013.122.001 (1 intervention enregistrée - 0.00 coupon utilisé) Incident enregistré par CARRI Systems

Type Matériel : Réseau
 Type d'intervention : Réseau / Maintenance

Descriptif de la panne :
 Demande d'ouverture de ports UDP pour station avec IP local en 192.168.120.101

Télécharger le compte rendu d'intervention n°20132580101 - 0.00 coupon utilisé

Mon compte
 > Accueil CARRI Systems
 > Mon espace personnel
 > Mes commandes
 > Mes informations - Admin
 > FACTURATION

Mon MySERV
 > Accueil MySERV
 > Tous mes sites (0)
 > Gérer mes clients
 > Mes interventions
 > Mon parc informatique
 > Historique des messages

Administration
 > Gestion de votre logo
 > Gestion des sites
 > Gestion des sites
 > Rattachement des utilisateurs
 > Créer un utilisateur
 > Tous mes utilisateurs

Me détacher de ce compte
 - Choisir -
 - Choisir -
 - Toutes -

Intervention non traitée :
 Intervention en cours :
 Intervention terminée :

Plan du site | Adresses CE 8 | Maximus | CAPS Desktop | Configurator cluster serveur XLR8 | NVIDIA Quadro8 | GPU Test Drive | Solutions TPE/PME | Made In France | CSV

Suivre sa consommation de coupons

👉 Chaque intervention facturable est déduite de votre solde de coupons. Il existe différents types de carnets de coupons avec une durée de vie limitée en fonction du type de contrat. Le solde est continuellement disponible en haut à droite de la page d'accueil.

⚠️ Vous avez la possibilité à tout moment d'accroître votre solde de coupons. Il vous suffit de cliquer sur le raccourci « Acheter des coupons » situé sous le nombre de coupons restant en haut à droite de la page d'accueil ou de toute autre page. Vous accédez directement à un espace d'achat sécurisé.

Ajouter et gérer plusieurs sites

👉 Le client a la possibilité d'ajouter plusieurs sites à son compte. Une société peut ainsi déclarer l'ensemble de ses filiales ou agences directement sur MyServ®. Chacune d'entre elle aura son propre parc informatique. Il est ensuite possible de créer un identifiant pour chacun des gestionnaires de sites.

⚠️ Cliquez sur « Gestion des sites » situé dans l'onglet « Administration » à droite de la page d'accueil ou de toute autre page. Vous pourrez directement ajouter un site en saisissant l'ensemble des informations demandées. Les sites répertoriés sont listés sur cette même page en cliquant sur le lien « Cliquez ici pour voir tous les sites ».

The screenshot displays the MySERV user interface. On the left, the user's profile information is visible: POTIER Julien, 72/74 av. gambetta, Résidence principale, 93170 Bagnolet, France. Below this, there is a link for 'Avant-vente/audit' and a button to 'Demander un devis au service Commercial'. A notification bar indicates 'Vous avez un accès prioritaire jusqu'en Février 2014' and 'Julien POTIER, vous avez 24,71 coupons' with a contract number C0305120315700 and a button to 'Acheter des coupons'. The main navigation menu includes 'Mon compte', 'Mon MySERV', and 'Administration'. The 'Administration' menu has 'Gestion des sites' highlighted with a red box. A red arrow points from this menu item to the 'Ajouter un site' form on the right. The form is titled 'Ajouter un site' and contains a 'Retour' button and a link 'CLIQUEZ-ICI pour voir tous les sites'. The form fields are: 'NOM DU SITE*', 'Tél. site*', 'Adresse de livraison*', 'Fax site*', and 'Complément d'adresse*'. There are also empty input fields for 'Prénom', 'Nom', 'Email', and 'Mot de passe'.